

## 患者さんの声

9月9日救急の日、腹痛で救急車にて受診。その際、刀根医師・看護師・レントゲンでCT画像診断して下さいました。

多くの人に親切にしてもらいまして、ありがとうございました。

紀北町

## 病院からの回答

ありがとうございます。

看護部



## 患者さんの声

3日後に退院を控えて、病院、ヘルパー、ケアマネージャー、リハビリ担当の方と、家族との話し合いを持ちました。大変良いことだと思います。

複数の者が患者さんの病状を共有することは、家族が背負うという重い気持ちが軽減されることはもちろん、小さな患者さんの症状の変化に気付くこともあり、患者さんの不快な状態を解消することにもなると思います。

今後、こういった取組みを進めていただけるようお願い致します。

紀北町 68歳 女性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

患者さんはもちろん、ご家族の方が病院から在宅、あるいは施設へと切れ目のないケアが提供できる事が、今後の医療にも必要な事です。

安心、安楽に自宅での療養が送れるよう、他職種が連携して退院調整会議を行なっています。

これからも、患者さん、ご家族の方が安心できるようサポートしていきたいと思っています。

看護部



## 患者さんの声

先生、看護師さん方に良くして頂き、誠にありがとうございました。

尾鷲市 64歳 女性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

看護部



## 患者さんの声

談話室の電気を少々始末してはいかがが  
ですか。

看護師さん、看護補助員さんの仕事は大  
変と思いますが、大変頑張って良く患者と  
して嬉しく思います。中には話をしたら  
損をする人もいます。

7階にも、生意気な看護師がいます。  
もう少し愛想良くして下さい。あまりにも  
生意気です。

7階の看護師もエレベーター（上り、下  
り）の時も挨拶もしません。

尾鷲市 75歳

## 病院からの回答

談話室については、使用される目的も  
様々で不特定の方々が利用しています。

また、目の不自由な方もみえる事もあり、  
照明を点灯しています。ご理解をお願いい  
たします。

総務課

申し訳ございません。  
接遇強化に努めていきます。

看護部



## 患者さんの声

家族が入院しています。主治医の先生、看護師さん方には、いつもお世話になりありがとうございます。

先日、少し気になったことがあるので書かせて頂きます。

看護師さん2人掛かりで、車イスからベッドに寝かせてもらう時です。ベテランの方と若い方がお世話をしてくれたのですが、若い方は丁寧に接して下さったのに対し、ベテランの方の接し方が、素人の私達から見ても、あまりにも乱暴に見え、驚いてしまい声も出ませんでした。

入院している家族は、体重もあって重く、大変なのは分かるのですが、看護師さんなのでリクライニングベッドへ患者を寝かせる方法は、分かってみえるものだと思っていたのですが、身体を最後に引っ張り上げた時に、患者の頭が反動で2度もバウンドする程の勢いで、見ている首がおかしく

なるのではないかと思いました。

看護師さんが行ってしまった後、本人が「首、擦ってくれ、痛い。」と言っていました。

その場で看護師さんには、普段お世話になっていることもあり、「丁寧にして」とは言い難く、こちらに書かせて頂きました。

患者に丁寧に接して下さる方、そうでない方は、家族が見ていても一目で分かります。たった1回の事なのかも知れませんが、その1回が患者と家族を不安にさせます。

ご検討頂きますよう、よろしく申し上げます。

県内 45歳 女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

師長会の中で、ご意見を紹介し、各部署に注意するよう指導いたしました。

心あるケアに努力していきたいと思います。

看護部



## 患者さんの声

市民の命を守るために、リニアックを1日も早く整備してください。あった物を無くすのは良くないと思います。

最近、ドクターの評判が良くないです。

尾鷲市 63歳 男性

## 病院からの回答

放射線治療装置リニアックについては、投資額、投資回収期間、収支バランスを踏まえた事業計画を策定し、来年度、予算化に向け取り組んでまいります。

総務課

至らない点が御座いましたら、お詫び申し上げます。

具体的な事例が御座いましたら、ご連絡頂きます様お願い申し上げます。

病院長



## 患者さんの声

先日、入院していたものの家族です。

看護師さんの心の冷たい対応、患者がどれだけ気を遣っているか。

お願いしたい時でもナースコールを押す事が出来ず。冷蔵庫のお茶を取るのに一苦労、ベッドから落ちそうになりました。部屋に入るにもノックはしない。声は、不快なくらい大きく、とても辛かったとの事です。

何とか教育出来ないものか。もう少し、病んでいる患者に優しくして頂けないか。二度と入院したくないと思いました。

あと、どうして3階は名札をしていないのでしょうか。名指しで、不満を言いたかったのですが、名札が付いていないのです。どういう事でしょうか。

もう少し人間らしい対応をお願い致します。

尾鷲市 65歳 男性 (家族)

## 病院からの回答

申し訳ございません。師長会で注意いたしました。

言葉遣い、あいさつ、名札など接遇面も含め、心あるケアに努力していきます。

看護部





## 患者さんの声

御苦勞様です。いつもお世話になります。  
数点お願いします。

### 1. 待ち時間、あまりに酷いです。

午後にお願いしますと言い配慮を頂きました。夕方、改めて来てみると、患者さんが3人しか居ないのに、1時間以上も予約時間から待たされ、90歳を過ぎたお婆さんが疲れて声も出ません。

待たないとダメなのなら、予約時間を遅らせ、体力の負担を減らして下さい。

### 2. インフォームドコンセントがない。

何故その症状になって、何故その処置をしたのか、全然、説明や納得なしに処置をされました。どうなっているのでしょうか。

大先生なので、お任せしますが、これでは不安です。

改善、願います。

人の時間も考えて下さい。言わないにしても、同じ思いをしている人は多いです。

紀北町 45歳 男性

## 病院からの回答

以前は、紀南病院にも泌尿器科の常勤があり、泌尿器科の開業の先生もみえて、尾鷲総合病院の泌尿器科を助けて頂き助かっていましたが、現在、東紀州地域には泌尿器科の常勤が1人しかいなくなり、泌尿器科の外来は、再診も新患も1人で対応しなければならず、更に急患が入ると再診時間がかかなり遅れたりする事もしばしばあり、ご迷惑をお掛けしています。

また、泌尿器科の診療は検査、処置を伴うことが多く、説明にも時間が掛かる場合があります。なるべく円滑に外来を進めて行くように努めていますが、待ち時間が長くなる事もあることをご理解お願い致します。

夕方の時間予約を取って、更に60分以上、ご高齢の方を待たせたのは、予約時間の読みに誤りがあった事になりますので、誠に申し訳ございません。

午後の外来は検査、処置、説明が中心になり、1人の方に掛かる時間は30分以上になる事もしばしばあります。何とか、待ち時間が少なく出来るように努力はしていきます。

月曜日は、三重大学病院の腎泌尿器外科より応援を頂いていますので、比較的余裕があると思います。

検査、処置の説明がないとの事ですが、納得頂けないうちに、処置をしたとすると、もちろんいけませんので、今後、その様な事がない様に致します。

病状説明、検査の説明は、なるべく時間を掛けて行なう様には、普段から努めているつもりでした。

ご納得が頂けない場合は、何度でも説明致しますので、よろしくお願い致します。

担当医

## 患者さんの声

レントゲン室への案内を、もっと分かりやすくして下さい。

白線をたどって行くように言われますが、長いので途中で不安になります。必ず誰かに聞きながら行っています。

このような意見、私だけではないと思いますので、工夫して下さいれば助かります。

尾鷲市 70代 男性

## 病院からの回答

レントゲン室へは、白い線をたどって行って頂くようご案内しておりますが、別棟にあるため、どうしても距離が長くなってしまい、ご不便をお掛けしております。

院内で不明な点がございましたら、お近くの職員にお声掛けください。

総務課

